



Conditions de travail et stress

Une enquête qui nous conforte dans nos exigences

Le Comité National de Prévention du Stress pilote les enquêtes triennales sur le stress mises en œuvre à la suite de la « crise sociale » résultant du Plan NEXT, dont l'objectif était le départ de 22 000 salariés. La filière RH était passée de 3 200 à 800 personnes. Les conflits éthiques étaient nombreux : la pression était considérable avec des objectifs irréalisables, les managers devaient en priorité réduire leurs équipes. Un procès contre 7 des dirigeants de l'époque va d'ailleurs s'ouvrir en mai dans lequel l'ensemble des OS, dont FOCom, sont parties civiles. Nous espérons que cela permettra que justice soit enfin rendue aux victimes et que plus jamais cela ne se reproduise.

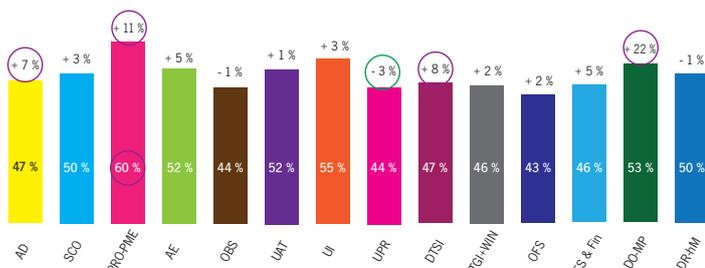
La situation a été globalement redressée depuis et cela s'est traduit par le rétablissement de la fierté d'appartenir à l'entreprise. Néanmoins, l'enquête sur la période 2016-2019 réalisée par le cabinet Secafi confirme nos alertes concernant la dégradation des conditions de travail et l'accroissement alarmant du stress dans certains services. Et l'enquête confirme que la situation globale a cessé de s'améliorer en 2019. En particulier, la « demande psychologique » (entendre la charge de travail) connaît une rechute. Elle ne nous surprend pas, elle est la conséquence mécanique de la fonte des effectifs assortie d'objectifs et d'efforts d'adaptation toujours plus exigeants.

Une insécurité socio-économique persistante

Les salariés s'attendent à vivre un changement indésirable dans leur situation de travail atteint en 2019 un niveau d'inquiétude plus fort qu'en 2009. La multiplication des grands projets de réorganisation, « l'ancrage territorial » avec les fusions des DO, les projets immobiliers expliquent ce surcroît d'inquiétude. Les appréhensions portent sur la stratégie, les projets Delivery, Compliance mais aussi la sous-traitance, le pilotage des effectifs et des compétences manquantes. DOMP, PRO-PME, DTSI et AD connaissent une dégradation préoccupante.

Pourcentage de répondants totalement d'accord avec l'assertion : « Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail ».

Le % figurant au-dessus des diagrammes exprime la variation par rapport à l'enquête 2016.

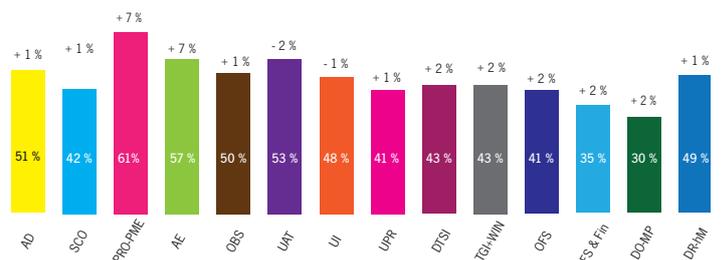


46 % des répondants expriment des difficultés à faire un travail de qualité. Sur cette problématique de la qualité empêchée, pratiquement toutes les activités affichent une détérioration. Ce ressenti s'observe particulièrement chez ceux

qui ont un rythme de travail alternant ou qui ne disposent pas d'un espace de travail personnel.

À ce propos, les plaintes sur les Open Spaces et, maintenant, les flex offices se multiplient. À juste titre selon FOCom, puisque toutes les études montrent leur nocivité et qu'ils n'ont pour intérêt que celui de baisser les coûts immobiliers. Nous dénonçons leur implantation plus ou moins systématique notamment à l'occasion des déménagements alors que Stéphane Richard s'est voulu rassurant en la matière.

« Faire un travail de qualité est parfois impossible »



Dans la perception de l'accompagnement des changements, l'écart persiste entre la possibilité de donner son avis et la prise en compte de celui-ci.

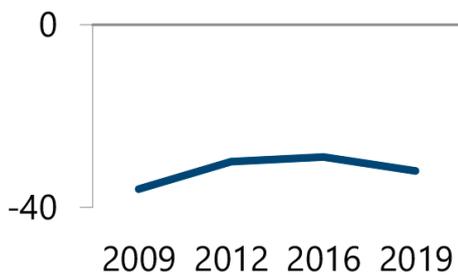
Autrement dit « cause toujours... » reste le sentiment dominant, qui s'applique également à FOCom lorsque la direction refuse de tenir compte des revendications des personnels que nous portons (par exemple les pétitions pour obtenir des compensations pour les salariés impactés par Delivery ou la prime de 4 000 € pour tous en reconnaissance des efforts fournis pour atteindre les bons résultats de l'entreprise).

L'organisation du travail ne maîtrise ni la complexité ni l'urgence

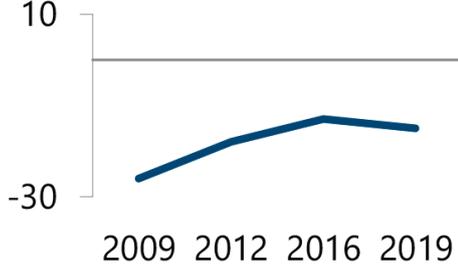
À la complexité de l'organisation, problème majeur qui impacte les conditions de travail, s'ajoute l'incapacité de l'entreprise à trouver des solutions efficaces pour mieux maîtriser la complexité des métiers. L'enquête 2019 montre une dégradation par rapport à 2012.

Cette situation est aggravée par les diktats de l'ARCEP assis sur le dogme des ultra-libéraux et leurs règles concurrentielles désastreuses. Condamnée par l'autorité de la concurrence en 2015 pour abus de position dominante, Orange a été de fait sommée d'être moins performante pour laisser la concurrence s'installer. Comme nous l'avons maintes fois dénoncé, les injonctions du gendarme des télécoms a mis le personnel dans une situation schizophrénique avec un travail « empêché » assorti d'une perte de sens et de valeur. Cela s'est incarné dans le projet Compliance, par la reconstitution des silos séparant activités commerciales et techniques qui s'est révélée délétère pour les conditions de travail et l'efficacité des salariés.

Score interruption



Score travail bousculé



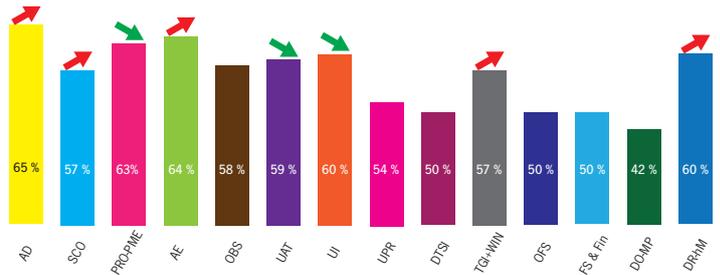
Sont pointés dans l'enquête : travail ralenti, tâches souvent interrompues, attente du travail de collègues ou d'autres services, impossibilité d'appliquer les consignes, procédures mal définies, directives contradictoires, plans d'action pour remédier à l'organisation en silos inopérants, manque de coopération entre salariés et entre services aggravé par Compliance.

L'enquête observe des « rechutes » sur des questions essentielles d'organisation du travail se traduisant par des interruptions dans les tâches et du travail très bousculé.

La chute des effectifs toujours en cause

En ce qui concerne les moyens humains, la situation demeure tendue. 57 % des salariés considèrent qu'ils ne sont pas assez nombreux pour le travail à effectuer. Et la proportion de ceux qui estiment avoir une quantité de travail excessive ou disposer du temps nécessaire pour exécuter correctement leur travail recommence à augmenter. Les salariés s'inquiètent sur les compétences manquantes avec les départs et s'interrogent sur le pilotage de l'emploi.

« Nous ne sommes pas assez nombreux pour le travail à effectuer 2016-2019 »



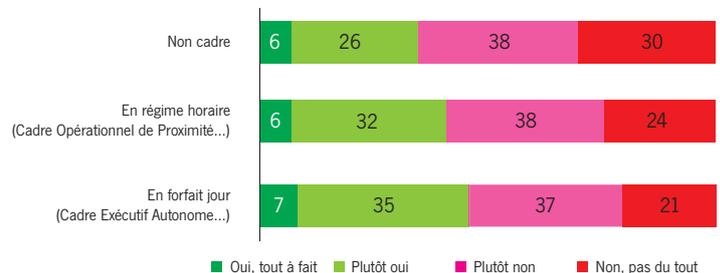
Ce manque d'effectifs a bien entendu des conséquences très négatives sur la charge de travail, le niveau de stress et de fatigue.

Tous ces éléments confortent notre exigence d'une politique de l'emploi bien plus ambitieuse, avec a minima le remplacement de tous les départs.

La reconnaissance toujours insuffisante

La reconnaissance du travail et les perspectives d'évolutions professionnelles demeurent un facteur d'insatisfaction important. 62 % sont insatisfaits de leur rémunération en regard des efforts fournis. Les répondants exprimant une opinion plus négative appartiennent aux 31-40 ans et aux activités UI, PRO-PME, AE et AD.

« Vu mes efforts, ma rémunération est satisfaisante (en %) »

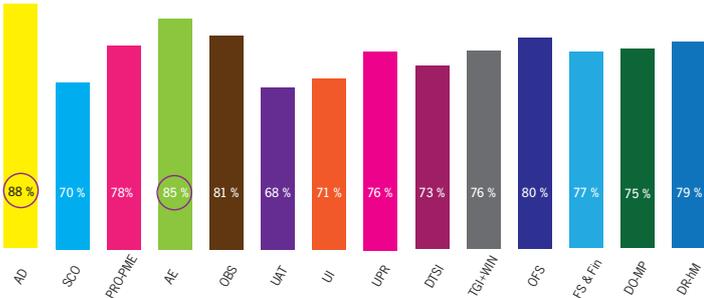


La perception d'équité en matière de promotions et de mobilité reste négative. L'opacité sur la rémunération et l'évolution professionnelle s'exprime encore largement, particulièrement à TGI-WIN et OFS. Ce qui justifie entre autre notre revendication arrachée dans l'accord salarial 2019 : que chacun puisse avoir connaissance de son positionnement sur le nuage de points.

Une intensification du travail

L'intensité du travail et la perception d'une quantité excessive restent à des niveaux élevés qui se sont accrus en 2019. L'intrusion de l'activité professionnelle dans la vie privée est de plus en plus importante. 51 % des salariés et 74 % des managers, notamment les cadres en forfait jour et ceux qui encadrent plus de 50 personnes, déclarent emporter du travail chez eux.

« Je dois travailler intensément »

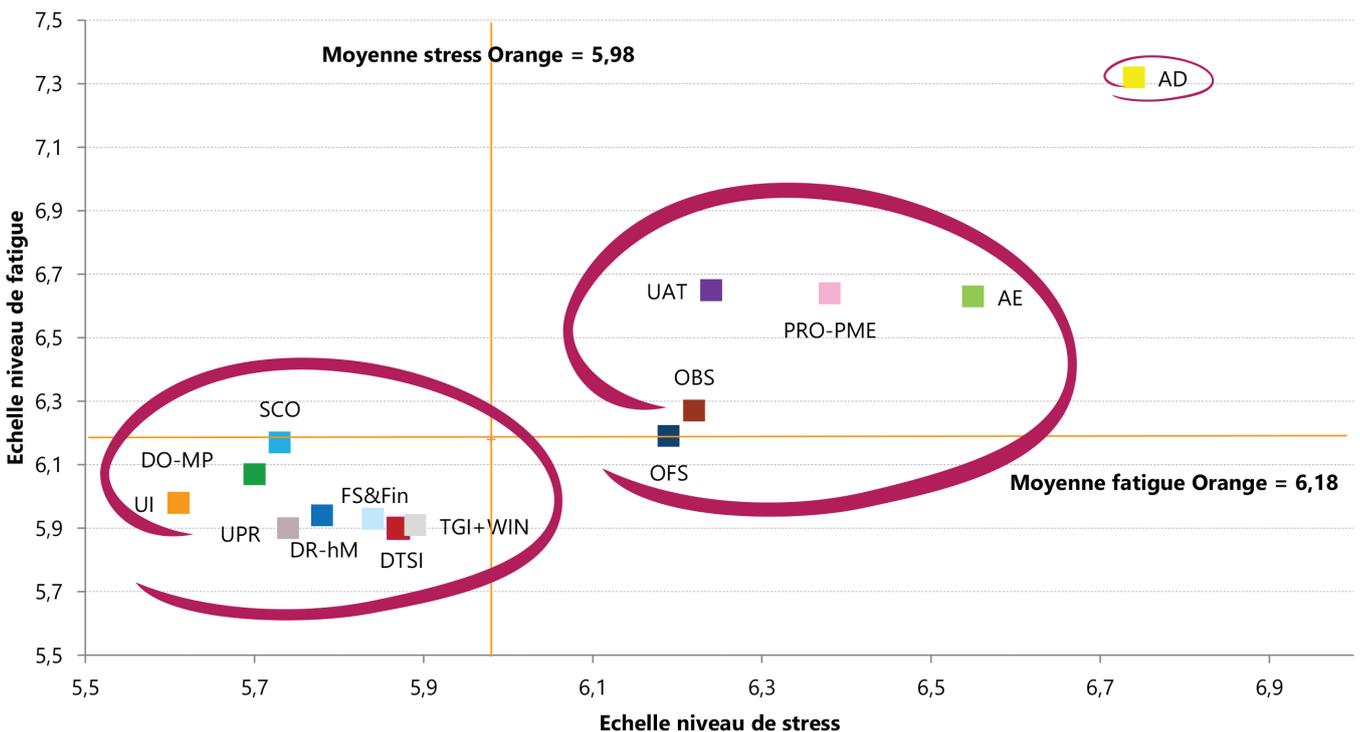


À l'intensité quantitative s'ajoute une très forte intensité qualitative dans l'ensemble des métiers d'Orange : pics d'activités,

Face aux clients : tous les indicateurs au rouge

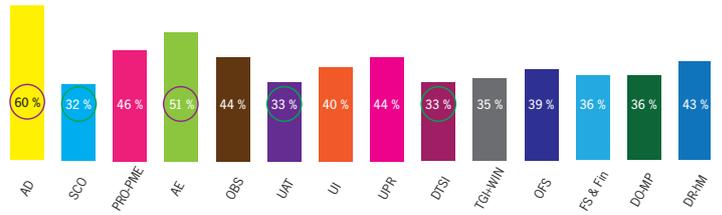
FOCom dénonce la situation particulièrement difficile des personnels en contact avec la clientèle. L'enquête Secafi confirme ce constat. La plupart des indicateurs sont mauvais voire en déclin pour les AD, AE, PROM-PME : augmentation des exigences de leur travail, quantité de travail excessive, manque d'effectif (y compris noté par les managers), objectifs inadéquats, difficultés à appliquer les consignes, contrôles répétitifs, manque de liberté et d'autonomie, importantes exigences émotionnelles vis-à-vis des clients. Cette situation est aggravée par des dysfonctionnements récurrents qui empêchent la vente et son suivi, et un manque de coopération entre le commercial et le technique (Compliance). Le sentiment de travail « empêché » y est plus ressenti qu'ailleurs. Tous ces éléments cumulés se traduisent par un niveau de stress et de fatigue ressenti bien supérieur au niveau moyen.

Situation des activités au regard des échelles d'autopositionnement de stress et de fatigue (moyenne par activité)



travail exigeant, travail bousculé, concentration et rapidité sont le lot commun. 77 % déclarent devoir aller très vite.

« On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive »

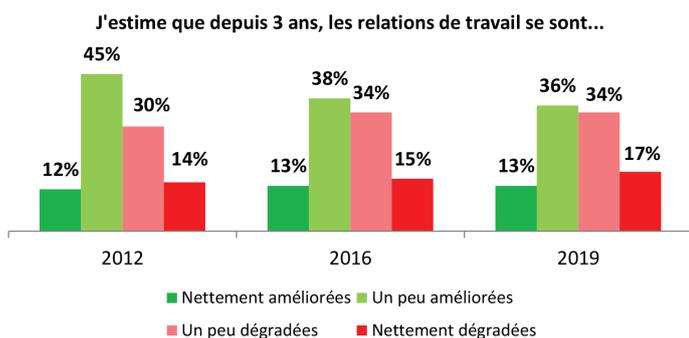


Le ressenti d'une quantité excessive de travail est lié au fait de ne pas être assez nombreux, au manque de temps pour prendre connaissance des informations, à des objectifs inadéquats ou pas raisonnables. L'adaptation des objectifs constitue donc un levier important de régulation. Elle-même dépend des marges de manœuvre dont disposent les managers et de la possibilité pour les salariés d'en discuter avec leur responsable.

Pour FOCom il est essentiel que le sujet de la charge de travail soit traité dans les entretiens et les alertes suivies d'effets.

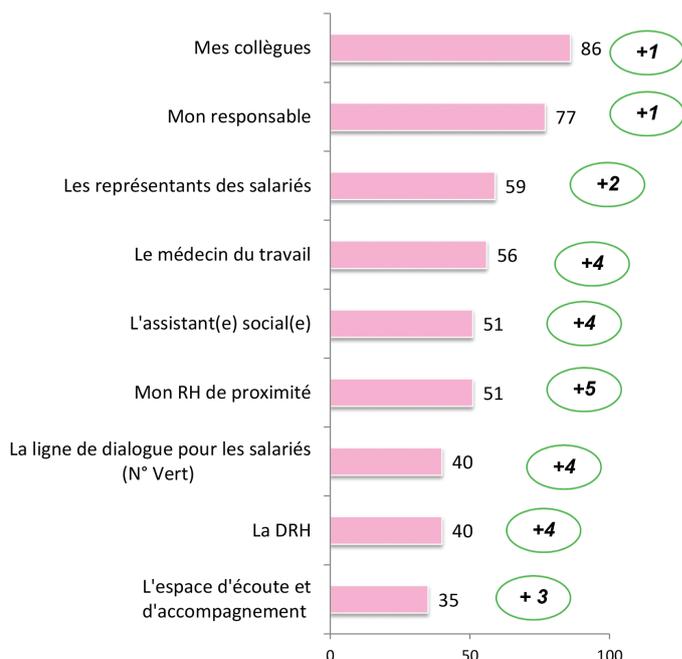
Quel soutien ?

Concernant les relations de travail, 51% des répondants perçoivent une dégradation. L'accompagnement dans le changement progresse légèrement mais reste dans le rouge.



Les personnels ont du mal à identifier les acteurs à alerter en cas de difficultés. À noter un point encourageant pour nous, les représentants des salariés gagnent 2 points par rapport à 2016 et arrivent en 3ème position derrière les collègues et le responsable.

Les acteurs à alerter en cas de difficulté (en %)



Et maintenant ?

La situation est beaucoup moins satisfaisante que ne le laisse supposer le communiqué de la Direction. La situation a tendance à se dégrader en 2019 sur des items structurants et décisifs pour le personnel. Elle est aussi très contrastée selon les services. Cela nous amène à réitérer notre exigence que des moyens y soient immédiatement déployés.

Pour FOCOM tout est déterminé par les choix effectués en termes d'affectation des ressources de l'entreprise. 3,6 milliards de diminution des coûts sur les 3 dernières années ont nécessairement des effets dévastateurs sur les effectifs, la charge de travail, la reconnaissance, les conditions liées à « l'optimisation immobilière ». La pression sur les coûts doit cesser. Les moyens existent, ne serait-ce qu'avec les 2 milliards annuels de dividendes.

La recherche de bonnes conditions de travail doit être accompagnée de mesures concrètes pour mettre en œuvre les conditions du « bon travail » et la lutte contre la « qualité empêchée ». Le problème crucial de la maîtrise la charge de travail doit être durablement solutionné en particulier par une politique de l'emploi ambitieuse et une organisation mieux adaptée.

FOCOM attend des plans d'actions efficaces pour simplifier les procédures, favoriser la coopération et l'entraide, développer l'intelligence collective et l'autonomie.

Des relations sociales sereines passent par une écoute effective des personnels, le respect du dialogue et des instances. Au moment où vont disparaître les CHSCT, DP et CE fusionnés dans la seule instance du CES, nous réitérons nos alertes sur l'attention que doit porter la Direction à nos revendications issues du terrain, à vos attentes... En particulier il faut arrêter la folle course aux réorganisations sans égard pour les personnels.



J'adhère à FOCOM en ligne

